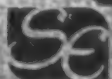


# Rapport annuel à la collectivité South Eastman Health/Santé Sud-Est 2010-2011



South Eastman Health  
Santé Sud-Est

Partnering with you  
En partenariat avec vous



Un message

## Du président du conseil d'administration

Le conseil d'administration de Santé Sud-Est est fier du travail réalisé par le personnel, les bénévoles et les partenaires dans le domaine de la santé. De nombreux rapports et études publiés au niveau provincial soulignent la conscience professionnelle des travailleurs de la santé de Santé Sud-Est et font ressortir que les résidents de Santé Sud-Est sont parmi les personnes les plus en santé au Manitoba, au Canada et dans le monde entier. Le plus étonnant, c'est que cela se produit dans une région dans laquelle la population augmente à un taux trois fois celui de la moyenne à l'échelle de la province et dont l'Office régional de la santé (ORS) obtient le plus faible taux de financement par personne de tous les ORS de la province.

Au cours de l'exercice 2010-2011, le conseil d'administration a adopté un plan de communications stratégiques, un plan de ressources humaines stratégiques et un plan de Services en langue française. Le plan de communications vise à améliorer le cheminement de l'information vers les résidents grâce à l'utilisation répandue d'Internet, à la publication de dépliants sur des programmes et services spécifiques, au renforcement du dialogue avec les citoyens incitant un plus grand nombre d'entre eux à siéger aux conseils consultatifs de district de santé, et à l'engagement accru des municipalités rurales, des chefs communautaires et des chefs d'entreprise de la région. Le plan de ressources humaines vise à améliorer le recrutement et la conservation du personnel et à évaluer les moyens dont les ressources humaines peuvent mieux soutenir les gestionnaires responsables des soins de première ligne et des soins aux patients. Pour finir, le plan de Services en langue française vise à améliorer la prestation de services dès maintenant, tout en jetant les bases pour offrir des services en langue française de façon continue.

Le 1 avril 2011, le conseil d'administration de Santé Sud-Est a adopté notre plan stratégique quinquennal. Le nouveau plan est fondé sur les résultats de l'évaluation de la santé communautaire, de consultations auprès des conseils consultatifs de district de santé et du comité consultatif des partenaires et des professionnels de la santé ainsi que sur des preuves provenant d'autres sources telles que les rapports produits par le Centre manitobain des politiques en matière de santé (MCHP), entre autres. Le conseil d'administration a identifié cinq priorités stratégiques pour le plan quinquennal, et le personnel fournira régulièrement au conseil des mises à jour en ce qui concerne la façon dont les programmes et services traitent de ces priorités. Voici les cinq priorités stratégiques de Santé Sud-Est :

- Renforcer les services de santé primaires dans la région;
- Améliorer les services de santé mentale dans la région;
- Favoriser une plus grande prise en charge individuelle de la santé;
- Répondre aux besoins de santé croissants de la population vieillissante de la région;
- Prodiger des services de santé de façon plus équitable à toutes les populations de la région.

Au nom du conseil d'administration de Santé Sud-Est, nous nous réjouissons d'avance à la perspective de nous pencher sur ces priorités en collaboration avec nos partenaires communautaires.

*Le président du conseil d'administration,  
Guy Lévesque*



C'est une question de

# VALEURS

**Le mot du directeur général :** Santé Sud-Est est fier de tenir à ses valeurs. Le leadership et l'engagement de notre ancienne directrice générale, Monique Vielfaure-Mackenzie, ont inspiré le personnel de Santé Sud-Est à constamment offrir d'excellents programmes et services de santé. Grâce à un leadership efficace et à la force du capital social enraciné dans le sentiment d'appartenance à la communauté, le sentiment de confiance et l'esprit de famille et d'amitié qui règnent dans la région, les résidents de la région de Santé Sud-Est jouissent de certains des meilleurs soins de santé au Manitoba.

La région du Sud-Est est la région qui connaît la croissance la plus rapide au Manitoba. Cette croissance met nos secteurs de la santé, de l'éducation et des services sociaux à rude épreuve et met Santé Sud-Est au défi de lancer des efforts créatifs afin de maintenir notre niveau actuel de services de santé et de tourner notre croissance vers l'avenir.

Nous prévoyons que notre population continuera à croître au même rythme au cours des dix prochaines années. Afin de répondre à la pression constante sur nos programmes et services de santé, Santé Sud-Est travaille en partenariat avec les communautés, le personnel, les médecins de famille de la région et Santé Manitoba dans le but de renouveler notre infrastructure de santé, d'introduire de nouveaux programmes et services, et d'assurer que les services existants sont sécuritaires et efficaces. Cela veut dire que certains de nos programmes et services de santé augmenteront, certains changeront et d'autres non. Le changement est essentiel si nous voulons continuer d'atteindre les normes les plus élevées en matière de sécurité des patients tout en maintenant le plus grand accès possible au service. La promesse de Santé Sud-Est est de collaborer avec nos intervenants afin de soutenir les services et d'améliorer les services lorsque c'est possible, et de créer de nouveaux programmes et services lorsque les données le justifient. Comme le dit le D<sup>r</sup> Seuss :



*« Pensez à gauche, pensez à droite, pensez bas, pensez haut  
Tous les points de vue,  
ils ne sont pas de trop »*

*Le directeur général,  
John Stinson*

## INTÉGRITÉ

Nous nous sommes engagés à être transparents et honnêtes avec notre personnel et nos partenaires, ainsi qu'avec les communautés et les personnes que nous desservons.

## PARTAGE DE NOTRE VISION

Nous nous sommes engagés à être transparents et honnêtes avec notre personnel et nos partenaires, ainsi qu'avec les communautés et les personnes que nous desservons.

## COLLABORATION

Nous croyons à la collaboration et nous nous sommes engagés en faveur du travail d'équipe, de la consultation et du dialogue avec nos partenaires et les communautés de la région afin d'offrir des services le plus efficacement possible, tout en respectant les priorités et les besoins variés de nos collaborateurs.

## RESPECT

Nous reconnaissons la valeur, l'égalité, l'esprit d'initiative et la résilience des personnes, qu'il s'agisse de notre personnel, des bénévoles, des patients et des membres de la communauté, et nous nous sommes engagés à répondre à leurs besoins avec empathie, compassion et respect pour la diversité de la communauté.

## SÉCURITÉ DES PATIENTS et EXCELLENCE DU SERVICE

Nous reconnaissons la valeur, l'égalité, l'esprit d'initiative et la résilience des personnes, qu'il s'agisse de notre personnel, des bénévoles, des patients et des membres de la communauté, et nous nous sommes engagés à répondre à leurs besoins avec empathie, compassion et respect pour la diversité de la communauté.

## REDDITION DES COMPTES

Nous proposons un milieu de soins de santé sécuritaire, réceptif et durable par l'adoption de pratiques de gestion et de gouvernance responsables, une gestion prudente des ressources dans l'ensemble de l'organisation et de mesures de transparence et de bonne communication, et par la démonstration d'un comportement intègre et éthique dans les interactions au sein de l'organisation.



## C'est une question de **PARTAGE DE NOTRE VISION**

Nous collaborons avec notre personnel, nos partenaires et la communauté afin d'atteindre le niveau de santé et de mieux-être le plus élevé possible pour notre collectivité.

Le conseil d'administration de l'ORS établit l'orientation et les priorités de la politique générale, surveille le rendement des opérations et intervient au nom de l'organisation au sein de la région du Sud-Est et de la collectivité élargie. La directrice générale doit rendre des comptes au conseil d'administration sur la gestion efficace et la prestation de services de santé dans la région. Dans le but d'atteindre les objectifs du conseil d'administration, elle travaille avec le comité de gestion, l'équipe de gestion régionale, les gestionnaires des programmes et des établissements et le personnel.

Nous envisageons actuellement un changement au niveau de la direction, suite à la démission de la directrice générale depuis de nombreuses années, Monique Vielfaure Mackenzie, annoncée vers la fin de l'exercice financier. Le conseil d'administration a nommé M. John Stinson, vice-président des soins actifs et des services généraux, au poste de directeur général. Le style de leadership exemplaire et la vision progressiste et novatrice de M. Stinson influenceront davantage la prestation de nos services dans l'ORS dans les mois et les années à venir au fur et à mesure que nous renforçons nos assises solides pour offrir le bien-être et la meilleure santé possible à tous les résidents de la région du Sud-Est.

L'exercice 2010-2011 marque la fin d'une période de planification stratégique. Le conseil d'administration a travaillé de façon remarquable pour élaborer notre prochaine planification stratégique pour la période de 2011-2016. Pendant ce temps, les gestionnaires et le personnel de première ligne ont continué de se focaliser sur 6 des 12 priorités stratégiques au cours de la dernière année du plan actuel :

- Croissance de la population
- Soins actifs
- Soins de longue durée
- Soins de santé primaires
- Ressources humaines
- Qualité

Les réunions du conseil d'administration ouvertes au public ont lieu le quatrième jeudi de chaque mois, sauf en juillet, octobre et décembre. Les représentants des médias locaux y assistent. Le public a accès aux procès-verbaux des réunions à [sehealth.mb.ca](http://sehealth.mb.ca).



### Le conseil d'administration 2010-2011

Aurèle Boisvert, Président\*  
Anita Funk  
George Sawatzky, Secrétaire-trésorier  
Claude Lemoine  
Christiane Neufeld  
Chris Summerville, Vice-président\*  
Leo Van Den Bussche  
Line Leclerc  
Suzanne Ritchot  
Suzanne Sarrasin  
Paul Campbell  
Jean Balcaen  
Ron Mihaychuk  
Ernie Wehrle (démissionné en mai 2010)

\*Fin du terme en mars 2011

# C'est une question de **COLLABORATION**

Notre engagement en faveur du travail d'équipe, de la consultation et du dialogue avec nos partenaires et les communautés pour combler les besoins.

L'ORS a un conseil consultatif de district de santé pour chaque district : l'ouest, le nord, le centre et le sud. Le conseil d'administration pose aux conseils des questions relatives aux sujets d'intérêt et le facilitateur communautaire dirige les discussions, collecte les réactions et commentaires, et aide à rédiger un rapport en réponse aux questions qui seront réexaminées par le conseil d'administration. Le conseil d'administration étudie ensuite ces recommandations, les met en œuvre s'il y a lieu et fait part aux conseils consultatifs des mesures adoptées.

En mai 2010, on a demandé à ces groupes de discuter des deux questions suivantes :

1. Les collectivités avaient besoin de quels renseignements de l'ORS ou voulaient-elles?
2. Quelles méthodes de communication les collectivités avaient-elles trouvées efficaces?

À l'automne 2010, on a posé d'autres questions à ces groupes touchant :

1. l'usage des services d'urgence régionaux et
2. le concept d'un modèle de soins d'urgence.

Le conseil d'administration a aussi consulté différents groupes communautaires, dont :

- Bethesda Wellness Inc., sur l'élaboration de l'unité de stabilisation pour adultes vivant une situation de crise
- Bethesda Foundation, sur le financement pour l'agrandissement du service d'urgence
- Paroisse de Sainte-Anne, sur la construction d'un nouveau bloc opératoire
- Niverville Heritage Holdings Inc., sur le développement de leur foyer de soins de longue durée et le déménagement du foyer de soins de longue durée de Saint-Adolphe
- Programme de cybersanté du Manitoba, pour mettre en œuvre la voix sur le protocole Internet (VoIP) dans la région de Santé Sud-Est



Comité consultatif des fournisseurs et des partenaires

Les Conseils consultatifs de district de santé offrent des conseils au CA sur les questions pertinentes. Ils aident le CA à communiquer ses politiques et activités aux collectivités. Ils peuvent lancer des projets locaux dans le but d'informer la collectivité et de promouvoir la santé.

Le Comité consultatif des fournisseurs et des partenaires facilite la communication entre le CA et les fournisseurs de soins de santé. Il discute des questions soumises aux conseils consultatifs de district de santé, identifie les besoins et fait part au CA de l'ORS des opinions des fournisseurs de soins de santé relatives à la prise de décisions et la planification.

Le Comité médical consultatif se compose du vice-président des services médicaux, du médecin-chef de chaque établissement de soins actifs, d'une sage-femme, d'un chirurgien et du vice-président des soins actifs et de la planification. Le comité médical consultatif fait des recommandations au CA concernant des questions médicales, les politiques, les règles, les procédures, les codes de conduite, et concernant la rémunération et les privilèges des médecins.

Le Comité consultatif sur la santé mentale fournit des conseils et de la rétroaction aux cadres de la perspective des consommateurs en santé mentale, des familles et d'autres personnes de soutien. Le comité a fourni d'excellents conseils concernant la priorité stratégique en santé mentale de la région et a contribué à l'élaboration du plan stratégique sur la santé mentale de la province. Ces deux plans sont la preuve que les commentaires des consommateurs sont valorisés et essentiels dans la planification et la prestation des services.

# C'est une question de **RESPECT**

Nous reconnaissons la valeur, l'égalité,  
l'esprit d'initiative et la résilience des personnes.

---

La région du Sud-Est continue d'accuser une croissance démographique rapide, une augmentation de 27 % depuis 1999. En outre, la population vieillit et un grand nombre de baby-boomers auront 65 ans en 2011. Par conséquent, la diversité et les besoins de la population augmentent. Nous sommes chanceux de servir une population multiculturelle : des gens d'origine mennonite et francophone, des nouveaux arrivants, des Métis, des Premières Nations et bien d'autres encore.

Une croissance démographique si dramatique et la diversité ont des retombées directes sur la prestation de services et les ressources requises pour répondre aux besoins croissants. Le financement en matière de soins de santé n'a pas suivi le même rythme. Au cours de l'exercice 2010-2011, le financement par personne dans la région du Sud-Est a été diminué à 44,7 % de la moyenne provinciale et à 65,8 % de la moyenne dans les régions rurales et du Nord.

Outre le financement obtenu de Santé Manitoba, nous jouissons aussi de l'appui généreux de fondations et d'auxiliaires locaux qui consacrent de leur temps et des efforts énormes à la collecte de fonds pour appuyer nos établissements, l'achat d'équipement, les programmes, les bourses d'études et d'autres initiatives. De plus, un certain nombre de groupes communautaires contribuent des services qui complètent la gamme de services de santé et fournit un apport essentiel à la planification communautaire et en santé. Nous sommes reconnaissants de leur collaboration. Toutes ces contributions sont la preuve que la collectivité s'engage à faire équipe avec nous afin d'assurer le bien-être et la meilleure offre de soins de santé possibles aux résidents de la région.



L'ORS ne pourrait pas relever les défis de la  
prestation des services de santé dans la région  
du Sud-Est, la région qui connaît le taux de  
croissance le plus rapide du Manitoba, sans ses  
employés dévoués.

**Chapeau! à nos employés!**

# C'est une question de SÉCURITÉ DES PATIENTS ET D'EXCELLENCE DU SERVICE

Nous collaborons avec notre personnel, nos partenaires et la communauté afin d'atteindre le niveau de santé et de mieux-être le plus élevé possible pour notre collectivité.

## SERVICES EN LANGUE FRANÇAISE

À titre d'ORS désigné bilingue, Santé Sud-Est s'efforce d'offrir ces services dans les deux langues officielles.

Le comité des Services en langue française de Santé Sud-Est (comité SLF), en collaboration avec la Table de concertation régionale Sud-Est, le Conseil communautaire en santé et le Secrétariat aux affaires francophones, a élaboré le plan stratégique de services en langue française pour la période 2011-2016. Le plan décrit les moyens par lesquels l'ORS s'assurera que les services de santé seront offerts et accessibles dans les deux langues aux résidents de la région. L'objectif général du nouveau plan est d'embrasser les atouts de l'offre active en vigueur et de créer une assise pour assurer le service bilingue pour les années à venir.

## SOINS DE LONGUE DURÉE

Les baby-boomers atteignent l'âge de la retraite, ce qui entraînera des besoins accrus au niveau des soins de longue durée. Nous voyons croître le besoin d'élaborer des programmes qui permettent aux personnes âgées de vivre plus longtemps dans la communauté. Santé Sud-Est s'applique à étudier le programme de soins de longue durée pour y trouver des façons d'aborder la question des besoins croissants de la population. À l'heure actuelle, le programme de foyers de soins de longue durée compte au total 334 lits répartis dans sept établissements. Ce nombre n'a pas changé depuis 1997.

Les établissements de soins de longue durée à contrat s'engagent activement pour voir comment répondre aux besoins futurs non seulement pour les individus nécessitant les lits dans un foyer de soins de longue durée, mais aussi ceux nécessitant le logement avec services de soutien ou les résidences-services. En 2010, le foyer Menno Home for the Aged a ouvert 12 nouveaux lits dans un logement avec services de soutien.



Santé Sud-Est a rédigé un rapport sur les soins de longue durée qui comprend plusieurs recommandations. Ces recommandations comportent des plans d'action et des groupes de travail désignés pour faire un suivi sur les recommandations. Vous pouvez vous procurer le rapport dans le site Web, [sehealth.mb.ca](http://sehealth.mb.ca), ou en téléphonant au 424-5880.



L'établissement HavenGroup Inc. (Rest Haven Nursing Home), qui se penche sur des plans d'agrandissement, et le foyer à Saint-Adolphe, désormais sous la tutelle du Niverville Heritage Holdings, ont soumis des propositions à Santé Manitoba pour un agrandissement. Le Villa Youville Inc. a reçu l'approbation pour démolir l'ancien établissement de soins de longue durée et construire à sa place un logement avec services de soutien à 12 appartements.



# C'est une question de SÉCURITÉ DES PATIENTS ET D'EXCELLENCE DU SERVICE

Nous collaborons avec notre personnel, nos partenaires et la communauté afin d'atteindre le niveau de santé et de mieux-être le plus élevé possible pour notre collectivité.

## QUALITÉ/AGRÈMENT

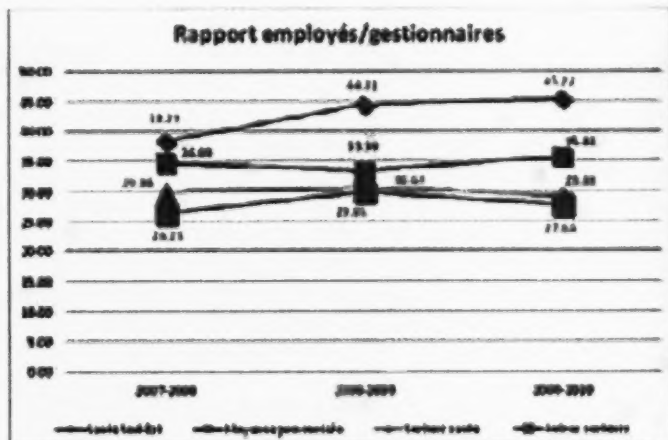
En mars 2011, Agrément Canada a évalué la capacité de Santé Sud-Est de répondre aux normes nationales. Nous avons obtenu l'agrément pour les trois prochaines années grâce à un résultat général de 86 % en matière de conformité. Ce résultat indique que nous atteignons ou dépassons les attentes ou les normes dans plus de 1800 des 2000 normes individuelles.

Atteindre les normes n'est pas le seul critère de qualité. Il est aussi question d'envisager de façon proactive les risques potentiels et de chercher des moyens d'améliorer la sécurité des patients et la prestation des services, dans lesquelles nous nous engageons corps et âme. Chaque programme et chaque établissement ont des objectifs à atteindre relativement à l'amélioration et tous les employés s'engagent à l'amélioration de la qualité.

## RESSOURCES HUMAINES

Le nombre élevé de retraites imminentes représente une autre conséquence de la génération des baby-boomers. L'âge moyen de nos employés est actuellement entre 40 et 45 ans. Sur 1459 employés, 118 prendront bientôt leur retraite. Ce nombre influera de façon dramatique sur la dotation.

La croissance démographique rapide dans la région a provoqué le besoin d'un plus grand nombre d'employés de première ligne : 94,6 % des employés sont des employés de première ligne. Il y a, par conséquent, une lacune quant à la capacité de surveiller et appuyer le personnel comme on le voudrait. À l'heure actuelle, il y a un plus fort ratio entre personnel et cadres que dans la majorité des autres secteurs.



## VOUS AVEZ LE DROIT DE POSER DES QUESTIONS AU SUJET DES MÉDICAMENTS

Pour des conseils et une liste de médicaments gratuite, visitez :

**[www.safetoask.ca](http://www.safetoask.ca)**



**INSTITUT POUR LA SÉCURITÉ  
DES PATIENTS DU MANITOBA**

Tous ont des questions sur leur santé. Vous n'êtes pas seuls à trouver les sujets déconcertants. Posez des questions pour comprendre comment vous remettre et comment prendre votre santé en main.



C'est une question de

## SÉCURITÉ DES PATIENTS ET D'EXCELLENCE DU SERVICE

Nous collaborons avec notre personnel, nos partenaires et la communauté afin d'atteindre le niveau de santé et de mieux-être le plus élevé possible pour notre collectivité.

L'ORS a élaboré un plan d'action stratégique afin d'aborder les défis actuels. Le plan décrit des mesures orientées sur la planification de la relève ainsi que le recrutement, la formation et l'évaluation améliorée du rendement.

### SOINS DE SANTÉ PRIMAIRES

L'objet des soins de santé primaires est de fournir les soins en équipe avec la personne, la famille ou la collectivité pour atteindre la meilleure santé possible. Deux infirmières praticiennes (IP) travaillent désormais au Niverville Primary Health Care Centre et au Centre médico-social DeSalaberry. En plus de l'IP qui prodigue déjà des services au East Borderland Primary Health Care Centre, nous avons une liste complète d'IP qui travaillent en collaboration avec les médecins au sein de l'équipe de soins de santé primaires.

S'inspirant du Cadre de soins de santé primaires établi en 2008, l'équipe de gestionnaires des maladies chroniques, composée d'infirmières de la gestion des maladies chroniques, de diététistes et d'infirmières des soins de santé primaires, a collaboré pour faire face aux maladies chroniques telles que le diabète, l'hypertension, les maladies du cœur et les maladies respiratoires. Le service a été étendu pour inclure le Clearspring Centre à Steinbach. L'équipe est composée d'infirmières et



Personne n'est seul.



South Eastman Health  
Santé Sud-Est

### SERVICES EN CAS DE CRISE; CONFIDENTIELS ET VOLONTAIRES

Une crise peut survenir lors de n'importe quel changement dans la vie. Une personne en crise peut ressentir n'importe quel:

- Sentiments de stress ou d'accablement
- Peur et incertitude
- Colère
- Perte de contrôle
- Pensées suicidaires

Si vous ou un de vos proches avez un de ces sentiments contactez nous:

**1-888-617-7715, 24 heures sur 24**

# C'est une question de SÉCURITÉ DES PATIENTS ET D'EXCELLENCE DU SERVICE

Nous collaborons avec notre personnel, nos partenaires et la communauté afin d'atteindre le niveau de santé et de mieux-être le plus élevé possible pour notre collectivité.

de diététistes de la gestion des maladies chroniques, de sages-femmes, de personnel du programme de la santé mentale et d'un médecin. Santé Sud-Est a besoin d'un centre de soins de santé primaires intégrés à Steinbach afin d'augmenter l'accès des patients aux soins, de réduire les visites inutiles à l'urgence et d'aider à recruter les médecins et d'autres professionnels de la santé dans la région.

## SOINS ACTIFS

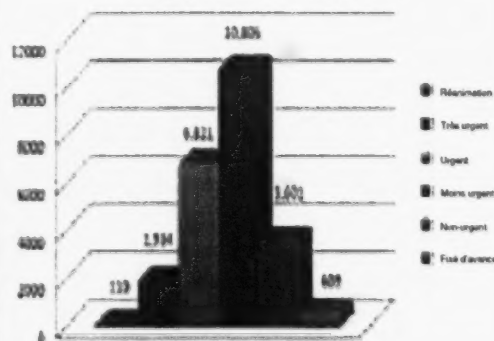
La croissance démographique dans la région a stimulé le besoin d'agrandissement : par exemple, la transformation du service d'urgence à l'Hôpital Bethesda et le bloc opératoire de l'Hôpital Sainte-Anne. Le projet à l'Hôpital Bethesda est actuellement à l'étape de l'appel d'offres et nous prévoyons la construction dans les prochains mois. Or, la construction a déjà débuté à Sainte-Anne. Les défis futurs pour ces deux projets d'immobilisations majeurs consisteront à les achever à échéance et dans les limites du budget tout en retenant la gamme de services.


L'infrastructure vieillie de l'hôpital à Steinbach continue de présenter des défis au programme régional de chirurgie. Les services des soins actifs ont envisagé la difficulté de recruter et conserver les médecins pour les patients sans médecin. L'embauche d'un agent de recrutement de médecins a facilité la communication avec l'effectif médical et le soutien de celui-ci dans nos établissements de soins actifs.

Le taux de naissance accru dans la région a mis à rude épreuve nos ressources en matières de soins actifs dans les domaines de l'obstétrique et la profession de sage-femme. Les ressources de Santé Sud-Est ont la responsabilité de prodiguer les services de soins de santé à 490 nourrissons nés dans la région et 500 nés à Winnipeg et ailleurs. Nous évaluons la possibilité d'introduire un service d'anesthésie péridurale ce qui ramènerait un certain nombre des mères qui choisissent actuellement d'accoucher ailleurs.



Statistiques d'utilisation pour l'hôpital  
Bethesda salle d'urgence  
1er avril, 2010—31 mars, 2011





**Healthy  
Careers  
Begin Here.**

**Ta carrière  
en santé, ici.**

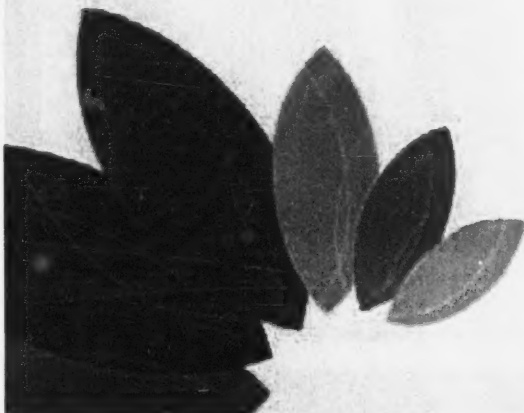
**Que vous soyez en début de  
carrière, à l'affût d'une réorientation  
professionnelle, ou à quelques années  
de votre retraite, Santé Sud-Est est  
l'employeur idéal pour vous.**

**Appelez-nous ou envoyez-un  
courriel - vous vous en félicitez.**

**Whether you're starting your career,  
looking for a change, or winding into  
retirement, South Eastman Health is  
the right place for you.**

**Give us a call or send us an email -  
you won't regret it.**

**204-424-6045  
hr@sehealth.mb.ca  
sehealth.mb.ca**





C'est une question de

## REDDITION DES COMPTES EN MATIÈRE DE RENDEMENT

Nous proposons un milieu de soins de santé sécuritaire, réceptif et durable par l'adoption d'une gérance prudente des ressources.

Au cours de l'exercice 2010-2011, nous avons obtenu une augmentation de 3,91 % dans le financement, l'augmentation annuelle la plus faible dans l'histoire de l'ORS, ce qui a représenté une insuffisance budgétaire de 1,939 million de dollars. L'ORS a pu atténuer cette insuffisance grâce au blocage de salaires, à la gestion des postes vacants (reporter le recrutement pour certains postes vacants) ainsi qu'à la réduction des dépenses pour les fournitures, l'équipement, les frais des professionnels, la publicité, et des dépenses liées aux réunions et à d'autres dépenses facultatives. À la fin de l'exercice financier, l'ORS avait diminué l'insuffisance à 72 556 \$, somme couverte par le fonds de réserve de fonctionnement.

Grâce à la diligence et au travail infatigable du personnel, cette stratégie a réussi à atténuer considérablement l'insuffisance budgétaire.

La région s'attend à ce que le financement soit encore restreint pour l'exercice 2011-2012. Il sera très difficile de continuer à gérer les postes vacants pour encore un exercice financier. Si la charge de travail devient insoutenable pour le personnel actuel, on pourra mettre la sécurité du personnel et des patients à risque. Il est attendu que la région soit obligée de fonctionner avec un déficit important pour l'exercice 2011-2012 afin de répondre aux pressions du volume, malgré une augmentation nominale prévue. Heureusement, ce montant devrait être soutenable en comblant le déficit à l'aide du fonds de réserve de fonctionnement (aujourd'hui au montant de 1,754 million de dollars). Si cette éventualité se concrétisait au cours de l'exercice 2011-2012, la région devra recevoir, de façon urgente, d'importantes augmentations de financement au cours de 2012-2013 puisque les ressources internes de la région seront à sec. Les cadres supérieurs et le conseil d'administration continuent de présenter notre cas au gouvernement et de mettre à l'avant les grandes pressions particulières que nous éprouvons dans notre région.

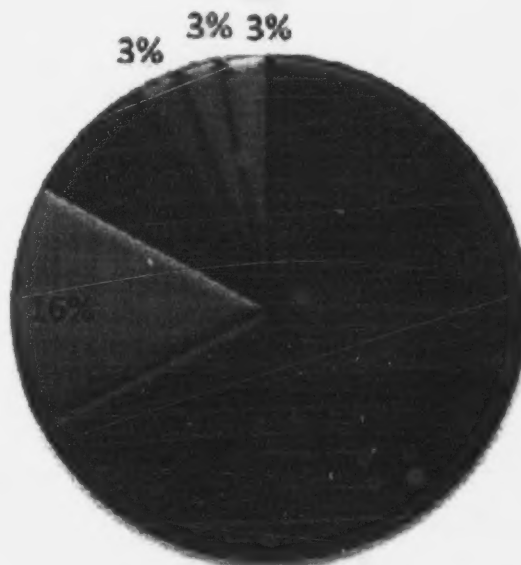
Visitez notre site Web, [sehealth.mb.ca](http://sehealth.mb.ca), ou téléphonez au 424-5880 pour obtenir les états financiers et les rapports intégraux, conformément à la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public.



Début de la construction du projet de rénovation à l'Hôpital Sainte-Anne, juin 2011

### Dépenses par secteur au 31 mars 2011 South Eastman Health/Santé Sud-Est Inc.

- Soins aigus (\$42 632 000) 44%
- Soins de longue durée (\$22 373 000) 23%
- Soins à domicile (\$14 942 000) 16%
- Santé communautaire (\$7 872 000) 8%
- Santé mentale (\$2 985 000) 3%
- Services centraux (2 608 000) 3%
- Coûts capitaux (\$2 954 000) 3%



C'est une question de

## REDDITION DES COMPTES EN MATIÈRE DE RENDEMENT

Nous proposons un milieu de soins de santé sécuritaire, réceptif et durable par l'adoption d'une gérance prudente des ressources.

### ANNONCES DE FINANCEMENT 2010-2011

- Nouveaux postes dans les soins infirmiers au service d'urgence à Bethesda et au service d'obstétrique à l'Hôpital Ste-Anne.
- 20 000 \$, somme récoltée dans le cadre du tournoi de golf de la Bethesda Foundation au profit de l'équipement en obstétrique
- 20 000 \$ du Bethesda Auxiliary, pour un tomodynamomètre de vessie
- L'activité *Hike for Hospice* amasse des fonds au profit des soins palliatifs afin d'appuyer la rénovation de l'unité des soins palliatifs à DeSalaberry
- Financement au profit de l'Initiative de prévention des maladies chroniques
- 275 000 \$ de Santé Manitoba pour de l'équipement
- 67 000 \$ de la Vita Foundation pour des chauffecouvertes, des matelas spécialisés et la rénovation d'un comptoir et du salon des résidents
- 16 100 \$ du Vita Hospital Guild pour le foyer de soins de longue durée
- 1 452 000 \$ de Santé Manitoba pour de nouveaux quartiers du personnel des services d'urgence médicale à Vita, un nouvel ascenseur au foyer Rest Haven, l'achèvement du plancher et de la peinture à Vita, l'amélioration du système électrique au foyer Menno Home, l'achèvement de la rénovation de la pharmacie à l'Hôpital Bethesda
- 122 000 \$ de Santé Manitoba pour de petits projets tels que le remplacement de téléphones
- Nouvelles ambulances à Saint-Pierre, Ste-Anne et Steinbach

Conformément à la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (Protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)*, qui explique clairement la marche à suivre aux employés qui souhaitent divulguer des actes répréhensibles au sein du service public du Manitoba et qui renforce la protection contre toutes représailles, Santé Sud-Est est fière d'annoncer qu'il n'y a eu aucun cas signalé au cours de l'exercice 2010-2011. La *Loi* prend appui sur des mesures de protection dans d'autres lois telles que les droits de négociation collective, les politiques, pratiques et procédures dans le secteur public du Manitoba.

Les offices régionaux de la santé doivent fournir au public les rapports sur les coûts administratifs, dans trois catégories : coûts généraux, soins aux patients, ressources humaines et recrutement.

Type de coûts administratifs	Dépenses 2010-2011	% du total des Dépenses opérationnelles	
		2010-2011	2009-2010
<b>Sécurité des patients, qualité et gestion du risque</b> prévention des infections, relations avec les patients, assurance de la qualité, agrément, normes et lignes directrices sur le cancer, gestion de l'utilisation des lits	284 580 \$	0,35 %	0,30 %
<b>Ressources humaines et recrutement</b> recrutement et conservation, relations du travail, dossiers du personnel, avantages sociaux des employés, paye, programmes de santé et d'aide, santé et sécurité au travail	808 566 \$	1,24 %	1,07 %
<b>Service d'appui et dépenses organisationnelles</b> administration générale (bureaux administratifs, conseil d'administration, directeurs médicaux, administration des soins aigus, à long terme et communautaires, relations publiques, planification et développement, évaluation de la santé communautaire, gestion du risque, vérification interne), finances (comptabilité générale, comptes débiteurs, comptes créditeurs, contrôle du budget), communications (télécommunications, renseignements sur les visiteurs, service de distribution du courrier)	4 002 833 \$	4,66 %	4,92 %
<b>Total des coûts administratif</b>	<b>5 095 979 \$</b>	<b>6,25 %</b>	<b>6,29 %</b>



Tel/Tél.: 204 956 7200  
Fax/Téléc.: 204 926 7201  
Toll-free/Sans frais: 800 268 3337  
www.bdo.ca

BDO Canada LLP/s.r.l.  
700 - 200 Graham Avenue  
Winnipeg MB R3C 4L5 Canada

---

## Rapport de l'auditeur indépendant sur les états financiers condensés

---

Aux membres du conseil d'administration SOUTH EASTMAN HEALTH/SANTÉ SUD-EST INC.

Les états financiers condensés ci-joints, qui comprennent le bilan condensé au 31 mars 2011 et l'état condensé des résultats pour l'exercice terminé à cette date, sont tirés des états financiers consolidés audités du SOUTH EASTMAN HEALTH/SANTÉ SUD-EST INC. pour l'exercice terminé le 31 mars 2011. Nous avons exprimé une opinion non modifiée sur ces états financiers consolidés dans notre rapport daté du 22 juin 2011.

Les états financiers condensés ne contiennent pas toutes les informations requises par les principes comptables généralement reconnus du Canada. La lecture des états financiers condensés ne saurait par conséquent se substituer à la lecture des états financiers consolidés audités du 31 mars 2011.

### Responsabilité de la direction pour les états financiers condensés

La direction est responsable de la préparation des états financiers condensés audités, sur la base des critères décrits dans la note 1.

### Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers condensés, sur la base des procédures que nous avons mises en oeuvre conformément à la Norme canadienne d'audit (NCA) 810, « Missions visant la délivrance d'un rapport sur des états financiers résumés ».

### Opinion

À notre avis, les états financiers condensés tirés des états financiers consolidés audités du SOUTH EASTMAN HEALTH/SANTÉ SUD-EST INC. pour l'exercice terminé le 31 mars 2011 constituent un résumé fidèle de ces états financiers consolidés, sur la base des critères dans la note 1.

Comptables agréés

Winnipeg (Manitoba)  
Le 22 juin 2011

C'est une question de

# REDDITION DES COMPTES EN MATIÈRE DE RENDEMENT

Nous proposons un milieu de soins de santé sécuritaire, réceptif et durable par l'adoption d'une gérance prudente des ressources.

## SOUTH EASTMAN HEALTH/SANTÉ SUD-EST INC.

### Bilan condensé

Au 31 mars

2011

2010

	Office régional de la santé \$	Centres sous contrat \$	Consolidé \$	Consolidé \$
<b>Actif</b>				
<b>À court terme</b>				
Encaisse	6 311 189	550 007	6 861 196	8 035 283
Comptes à recevoir	1 289 875	86 644	1 376 519	1 828 837
À recevoir de Santé Manitoba	1 639 725	16 046	1 655 773	83 145
Inventaire	1 537 695	91 592	1 629 287	1 589 720
Frais payés d'avance	695 803	27 304	723 107	484 851
Ayant droits de vacances	2 185 279	482 270	2 667 549	2 853 549
	<b>15 659 566</b>	<b>1 259 865</b>	<b>14 899 431</b>	<b>14 487 185</b>
Engagements de retraite à recevoir	1 868 575	458 577	2 357 152	2 357 152
Actifs affectés	94 093	-	94 093	105 482
Immobilisations	43 285 832	11 202 035	54 467 667	52 838 288
	<b>58 897 866</b>	<b>12 920 477</b>	<b>71 818 343</b>	<b>69 788 107</b>
<b>Passif et actifs nets</b>				
<b>Passif à court terme</b>				
Découvert bancaire	-	23 850	23 850	33,947
Comptes à payer et charges courues	5 214 817	522 475	5 737 292	4 888 911
Vacances courues	3 435 708	735 228	4 170 932	4 388 442
Payable aux centres sous contrat (de l'Office régional de la santé)	425 291	(425 291)	-	-
Revenu différé	186 288	9 548	207 818	500 682
	<b>9 274 082</b>	<b>865 806</b>	<b>10 139 890</b>	<b>9 771 962</b>
Engagements de retraite courus	4 082 114	773 841	4 855 955	4 622 785
Apports reportés				
Charges de périodes ultérieures	427 287	362 889	730 178	887 870
Immobilisations	42 737 363	10 982 198	53 969 579	52 070 200
	<b>43 164 670</b>	<b>11 236 085</b>	<b>54 429 755</b>	<b>52 958 070</b>
<b>Engagements et éventualités</b>				
<b>Actifs nets</b>				
Investissement en immobilisations	628 249	238 830	708 088	788 088
Affectations d'origine externe				
- centres sous contrat	-	(224 098)	(224 098)	(285 484)
Affectations d'origine externe	94 093	-	94 093	105 482
Non grevées d'affectations	1 784 858	-	1 784 858	1 827 214
	<b>2 377 000</b>	<b>15 743</b>	<b>2 392 743</b>	<b>2 415 290</b>
	<b>58 897 866</b>	<b>12 920 477</b>	<b>71 818 343</b>	<b>69 788 107</b>



C'est une question de

## REDDITION DES COMPTES EN MATIÈRE DE RENDEMENT

Nous proposons un milieu de soins de santé sécuritaire, réceptif et durable par l'adoption d'une gérance prudente des ressources.

### SOUTH EASTMAN HEALTH/SANTÉ SUD-EST INC.

#### État condensé des résultats

Pour l'exercice terminé le 31 mars

2011

2010

	Office régional de la santé \$	Centres sous contrat \$	Consolidé \$	Consolidé \$
<b>Produits</b>				
Province du Manitoba				
Santé	75 027 742	9 667 145	84 694 887	81 508 303
Autres	1 319 369	-	1 319 369	1 130 315
Gouvernement du Canada	-	77 562	77 562	77 562
Revenu non assuré	3 672 715	2 263 943	5 936 658	5 241 474
Autres revenus et services recouverts	1 544 597	429 741	1 974 338	505 786
Amortissement des apports reportés	2 457 238	497 300	2 954 539	2 671 133
	<b>83 421 062</b>	<b>12 935 691</b>	<b>96 357 353</b>	<b>91 134 576</b>
<b>Charges</b>				
Services des soins intensifs	28 193 191	-	28 193 191	26 071 086
Services des soins prolongés	9 996 096	12 376 993	22 373 089	22 012 035
Services des soins à domicile communautaires	14 942 762	-	14 942 762	14 178 780
Services de la santé communautaires	7 872 382	-	7 872 382	6 452 248
Salaires médicaux	6 289 294	-	6 289 294	5 614 826
Services diagnostiques	4 080 293	-	4 080 293	3 861 558
Services médicaux d'urgence	4 069 321	-	4 069 321	3 632 793
Services de santé mentale communautaires	2 985 572	-	2 985 572	2 605 034
Amortissement des immobilisations	2 457 238	497 300	2 954 539	2 671 133
Coûts de l'Office Régional de la Santé	2 606 068	-	2 606 068	1 952 830
	<b>83 494 215</b>	<b>12 874 293</b>	<b>96 368 511</b>	<b>89 642 323</b>
<b>Excédent (insuffisance) des produits sur les charges pour l'exercice</b>	<b>(72 556)</b>	<b>61 398</b>	<b>(11 158)</b>	<b>1 492 252</b>
<b>Réparti comme suit</b>				
Affectations d'origine externe	-	61 398	61 398	(83 912)
Non grevées d'affectations	(72 556)	-	(72 556)	1 556 164
	<b>(72 556)</b>	<b>61 398</b>	<b>(11 158)</b>	<b>1 492 252</b>

#### Note 1 :

Le résumé présenté comprend seulement le bilan condensé et l'état condensé des résultats, et ne comprend pas le sommaire des principales méthodes comptables ni les notes afférentes aux états financiers consolidés. Le bilan condensé ne présente pas les détails des éléments de l'actif, du passif et des actifs nets et ne comprend pas les références aux notes afférentes aux états financiers consolidés. L'état condensé des résultats résumé présenté est reproduit en autant de détail que les états financiers consolidés audités.

L'exemplaire des états financiers consolidés audités est disponible au bureau du South Eastman Health/Santé Sud-Est Inc.

# C'est une question de notre **MISSION**

Nous poursuivons notre Vision en offrant des services de santé de qualité soutenus par un processus de prise de décision fondé sur l'expérience clinique.

Le deuxième plan quinquennale de Santé Sud-Est, qui fait son terme en mars 2011, identifie douze priorités à adresser pendant la période de 2006 à 2011.

Le Plan stratégique quinquennal pour 2011-2016 est disponible sur [sehealth.mb.ca](http://sehealth.mb.ca) ou en composant le 424-5880.

En se fondant sur l'ensemble des éléments probants résumés dans l'analyse contextuelle, le conseil d'administration de l'ORS a défini les priorités stratégiques suivantes pour 2011-2016:

Renforcer les services régionaux de santé primaires
Améliorer les services régionaux de santé mentale
Favoriser l'appropriation et la responsabilité individuelle au chapitre de la santé
Répondre aux besoins grandissants en matière de santé de la population vieillissante de la région
Fournir des services de santé plus équitables aux populations régionales

De plus, le conseil d'administration de l'ORS a défini cinq thèmes stratégiques fondés sur des éléments probants qui orienteront tous les services de santé conçus pour atteindre les priorités stratégiques de la région durant la période de planification de cinq ans. Ces thèmes démontrent l'engagement en ce qui concerne les processus d'amélioration de la qualité et l'efficacité des pratiques.

<b>SÉCURITÉ DES PATIENTS</b>	Continuer de mettre l'accent sur la sécurité des patients
<b>QUALITÉ</b>	Continuer de mettre l'accent sur la qualité
<b>CROISSANCE DÉMOGRAPHIQUE</b>	Se pencher sur les répercussions de la croissance démographique régionale
<b>COMMUNICATIONS</b>	Renforcer les communications entre les fournisseurs de services et la communauté
<b>RECRUTEMENT ET RÉTENTION</b>	Mettre l'accent sur le recrutement et le maintien en poste des professionnels de la santé

# La salle d'urgence est la meilleure place à être en cas d'urgence.

Il peut avoir de meilleures options pour des cas non urgents.

L'équipe de la salle d'urgence traite toujours les urgences qui menacent la vie en premier. C'est-à-dire que les personnes atteintes de blessures et maladies moins graves doivent attendre. Le guide vous aidera à déterminer quelle est la meilleure option pour vous et vos proches.

## GUIDE DU VISITEUR DES SALLES D'URGENCE

### Evaluation des priorités d'urgence

#### NIVEAU CRITIQUE

Crise cardiaque \* traumatisme important \* traumatisme violent grave \* empoisonnement \* difficultés respiratoires graves \* hémorragie importante \* inconscience du patient

#### NIVEAU URGENT

Traumatisme crânien sans perte de conscience \* coupure profonde \* corps étranger logé dans les yeux et/ou les oreilles \* fièvre importante chez un bébé ou un jeune enfant \* douleur à la poitrine (non liée à un problème cardiaque connu) \* signes d'infection grave

#### NIVEAU MOINS URGENT

Fracture ou entorse possible \* mal de dos \* infection de la peau ou plaie infectée \* mal de tête (migraine)

#### NIVEAU PAS URGENT

Allergie \* coupures légères \* morsures \* mal de gorge \* problèmes de sinus

### Quel est temps d'attente?

Les patients sont examinés par le médecin selon leurs besoins et non selon l'heure de leur arrivée. Peu importe le nombre de personnes dans la salle d'attente, il se peut que vous deviez attendre, car le personnel soignant peut être occupé avec des cas urgents dans les couloirs. L'attente dépendra de :

- L'urgence de votre cas ;
- L'urgence des cas des autres patients dans la salle d'urgence ;
- L'activité dans la salle d'urgence quand vous y arrivez.

### Y a-t-il d'autres choix ?

Appelez Health Links / Info Santé pour obtenir des réponses concernant des problèmes de santé courants. Ce service téléphonique est offert 24 heures par jour, 7 jours par semaine, de personnel infirmier chevronné et bien renseigné. Appelez le 1-888-315-9257. Si vous quittez la salle d'urgence, nous vous prions de l'indiquer à la réception.

### Que puis-je faire d'autre ?

Renseignez-vous sur les heures d'ouverture du bureau de votre médecin de famille et sur sa disponibilité après les heures d'ouverture normales.

Assurez-vous d'avoir une quantité suffisante de médicament prescrit pour vous ou votre famille en période de Fêtes et pendant les fins de semaine.

Si vous avez une maladie chronique, gardez vos rendez-vous prévus avec votre médecin et de lui demander quels changements dans votre état de santé nécessiteraient des soins médicaux.

Si vous savez que votre cas est une **urgence** ou une **urgence critique**, faites le 911.

911 LES SOINS D'URGENCE - A VOTRE SERVICE QUAND VOUS EN AVEZ BESOIN.



South Eastman Health  
Santé Sud-Est

Partnering with you  
En partenariat avec vous

# C'est une question D'INFORMATION

Où s'informer? Où sont les services?

**RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX** 424-5880  
corp@sehealth.mb.ca  
sehealth.mb.ca

## HÔPITAUX

Bethesda Regional Health Centre 326-6411  
Centre medico-social De Salaberry  
District Health Centre 433-7611  
Hôpital Ste-Anne Hospital 422-8837  
Vita & District Health Centre 425-3804

## CENTRES DE SOINS DE SANTÉ PRIMAIRES

East Borderland (Sprague) 437-3015  
Niverville 388-2030

## CENTRES DE BIEN-ÊTRE/COINS SANTÉ

Centre de bien-être communautaire- La Broquerie 424-5575  
Centre de bien-être communautaire - Sainte-Agathe 882-2827  
Health Corner/Coin Santé - Saint-Pierre 433-7611  
Health Corner/Coin Santé - Lorette 878-9752  
Health Corner - East Borderland 437-7216

## BUREAUX DE SERVICES COMMUNAUTAIRES

Dominion City 427-3460  
Saint-Adolphe 883-2243  
Sainte-Anne 422-8817  
Saint-Pierre-Jolys 433-7636  
Centre de santé Sud-Est - Clearspring (Steinbach) 326-7569  
Centre de santé Sud-Est - Lorette 878-9752  
Services communautaires Steinbach 346-6123  
Vita 425-3859

## PROGRAMMES ET SERVICES RÉGIONNAUX

Facturation et comptes 424-5880  
Équipe de gestion des maladies chroniques 388-2042(7065)  
Action Cancer communautaire 346-5160  
Construction et gestion énergétique 326-6411(2166)  
Services médicaux d'urgence 346-7028  
Urgences 911  
Soins à domicile 346-6122  
Occasions d'emploi 424-6045  
Programme regional de santé mentale 346-7034  
Services en cas de crise 326-9276  
Sans frais 1 888 617-7715  
Sage-femmerie 433-7198  
Soins palliatifs 346-7064 ou 433-7636  
Santé publique 346-6145  
Services aux aînés 388-2043



WINNIPEG • 204-788-8200  
TOLL FREE • 1-888-315-9257 • SANS FRAIS